

## PARECER Nº , DE 2015

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 224, de 2014, do Senador Eduardo Amorim, que *altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de cancelamento dos serviços por telefone e por internet.*

RELATOR: Senador **LASIER MARTINS**

### **I – RELATÓRIO**

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 224, de 2014, de autoria do Senador Eduardo Amorim. A proposição visa a garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de cancelamento dos serviços por telefone e por internet.

Em seu art. 1º, a proposição insere, no art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações [LGT]), dois novos direitos dos usuários: (1) o direito a atendimento presencial, telefônico e por internet; e (2) o direito a mecanismos simplificados de rescisão do contrato por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por internet.

O art. 2º da proposição estabelece o prazo de 45 dias para a entrada em vigor da nova lei.

Antes de vir à CCT, o projeto foi apreciado pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), onde recebeu parecer pela aprovação com duas emendas.

A Emenda nº 1 – CMA altera a ementa do projeto a fim de refletir as alterações propostas pela Emenda nº 2 – CMA.

A Emenda nº 2 – CMA altera a redação do projeto original em três aspectos:

a) retira do texto a previsão de direito a atendimento presencial, tendo em vista que a inclusão desse direito no art. 3º da LGT foi objeto do PLS nº 502, de 2007, aprovado pelo Senado Federal e que se encontra ainda tramitando na Câmara dos Deputados. Por essa razão, a CMA entendeu pela prejudicialidade dessa parte específica do projeto sob exame;

b) modifica o direito de atendimento “por internet” para direito o de atendimento “por meio eletrônico”, sob o argumento de usar expressão mais abrangente;

c) substitui a expressão “mecanismos simplificados de rescisão do contrato” pela expressão “rescisão simplificada do contrato”.

## **II – ANÁLISE**

Conforme os incisos II e IX do art. 104-C do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à CCT opinar sobre assuntos atinentes à política nacional de ciência, tecnologia, inovação, comunicação e informática, bem como sobre assuntos correlatos. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias sujeitas ao exame deste Colegiado.

Por se tratar de decisão terminativa, incumbe a esta CCT examinar também os aspectos relativos à constitucionalidade, à juridicidade e à regimentalidade.

A proposição atende aos requisitos constitucionais formais relativos à competência legislativa da União, conforme o art. 22, inciso IV, da Constituição Federal, e às atribuições do Congresso Nacional, de acordo com o art. 48, inciso XII. O projeto em exame não contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.

No que tange à juridicidade e à regimentalidade, de igual modo, a proposição se mostra adequada.

No mérito, a proposição se mostra necessária para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações meios eficientes de cancelar seus contratos de prestação de serviços. Evita-se, dessa forma, que dificuldades como a necessidade de deslocamento até um posto de atendimento da prestadora — nem sempre disponível na localidade de residência do usuário — dificultem ou adiem a rescisão contratual, gerando custos desnecessários aos consumidores.

Ademais, deve-se ressaltar que a garantia de mecanismos simplificados de rescisão dos contratos, ainda que indiretamente, serve como estímulo à melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações. Se o processo para a rescisão for penoso, os usuários podem preferir suportar um serviço de baixa qualidade a enfrentá-lo.

Passamos, agora, a analisar as emendas propostas.

A Emenda nº 1 – CMA, como anteriormente apontado, é mero ajuste da ementa do projeto às alterações propostas pela Emenda nº 2 – CMA. Por essa razão, não há necessidade de aprofundar a análise dessa primeira emenda.

A Emenda nº 2 – CMA, por sua vez, traz três alterações ao texto.

A primeira alteração introduzida pela Emenda nº 2 – CMA é a exclusão do texto do direito a atendimento presencial. De fato, a aprovação do PLS nº 502, de 2007, tornaria prejudicada essa questão, especialmente porque o citado projeto aborda de modo mais detalhado esse novo direito conferido aos usuários. De acordo com o texto aprovado, os usuários passam a ter direito “a atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços ofertados pela prestadora”.

No entanto, deve-se observar que o referido PLS 502, de 2007, encontra-se ainda em apreciação na Câmara dos Deputados e não é possível saber quando aquela Casa o fará. De tal sorte, em nosso entendimento, a retirada do “atendimento presencial” poderia, ao fim e ao cabo, ocasionar prejuízo ao consumidor.

A respeito da segunda alteração proposta pela Emenda nº 2 – CMA, entendemos que a modificação do direito de atendimento “por internet” para direito de atendimento “por meio eletrônico” pode desfavorecer os usuários. Isso porque, como apontado no parecer daquela comissão, a expressão “por meio eletrônico” é abrangente e, por essa razão, pode não contemplar especificamente o direito que se pretende: o cancelamento do contrato pela internet.

O acesso à internet é, hoje, relativamente amplo no Brasil e tende a se ampliar ainda mais — já existem mais de 200 milhões de acessos ativos à rede. Assim, ao se garantir o direito ao cancelamento do serviço de telecomunicações pela internet, se estabelece um meio fácil, acessível e eficiente para a realização desse procedimento.

Por outro lado, o direito ao cancelamento do serviço por um meio eletrônico qualquer pode não trazer a facilidade desejada. Esse direito poderia significar, por exemplo, a oferta de cancelamento por meio de máquinas eletrônicas de autoatendimento, semelhantes às utilizadas pelos bancos, mas poderiam não estar tão facilmente acessíveis ao usuário. Nesse caso, o direito garantido aos usuários poderia não resultar em ganho efetivo. Assim, em prol da clareza, parece-nos que a manutenção do termo “internet” é benéfico para o usuário.

Por fim, com relação à terceira alteração trazida pela Emenda nº 2 – CMA, entendemos que se trata de mero ajuste de estilo, sem consequências substantivas no direito a ser conferido aos usuários.

O relatório apresentado na CMA, pelo Senador Aloysio Nunes Ferreira, tem o elogiável mérito de buscar aperfeiçoar o projeto. Todavia, parece-nos haver elementos suficientes para indicar que o Projeto de Lei 224, de 2014, deve ser mantido tal qual proposto pelo Senador Eduardo Amorim.

### **III – VOTO**

Diante do exposto, o voto é pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 224, de 2014, da forma como proposto pelo Senador Eduardo Amorim, e pela rejeição das Emendas nºs 1 e 2 – CMA.

Sala da Comissão, 08/03/2016

Senador Hélio José, Vice-Presidente

Senador Lasier Martins, Relator